



UNE PAGE D'HISTOIRE

UNE ADMINISTRATION MUNICIPALE À VOTRE SERVICE DEPUIS 1859

« 911, quelle est votre urgence? » : une équipe en première ligne depuis 25 ans

Nous célébrons cette année le 25^e anniversaire de l'embauche du personnel civil comme préposées et préposés à la Centrale des télécommunications de la Ville de Granby.

Le service d'urgence 911 est officiellement implanté le 28 novembre 1995 à la Ville de Granby. Répondant jusqu'alors uniquement à la ligne générale du service de police, l'équipe de répartition a dorénavant accès, grâce au système 911, aux informations des personnes appelantes dès les premières secondes de l'appel, économisant ainsi du temps précieux pour les services d'urgence.

À la création de la centrale, c'est le personnel policier qui s'occupe de la répartition des appels en répondant à la population et en transmettant l'information aux patrouilles en service. Trois membres du service de police œuvrent quotidiennement de façon permanente sur la base de quarts de travail de 8 h 30.

Or, à l'époque, les postes aux télécommunications un peu partout au Québec sont graduellement pourvus par l'embauche de personnes civiles, dégageant ainsi le personnel policier de ces fonctions qui ne sont pas précisément de son ressort. La nouvelle technologie du système informatisé du 911 requiert une expertise, des connaissances et des compétences informatiques pour lesquelles les agentes et agents ne sont pas spécifiquement formés.



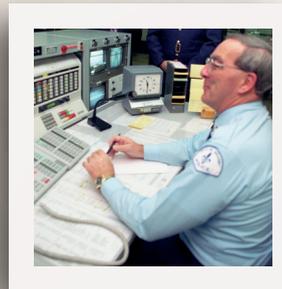
L'équipe de répartition agit comme première intervenante lors d'une urgence. Elle brosse le portrait de la situation et collecte tous les renseignements nécessaires aux interventions des forces de l'ordre et du service de sécurité incendie.

Source : Ville de Granby, Service de police

Le 30 novembre 1998, c'est donc au tour du service de police de Granby de procéder à l'embauche des cinq premières préposées civiles pour assumer cette fonction névralgique.

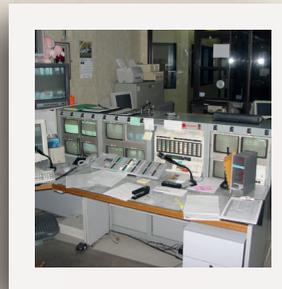
Répondant à environ 6 000 appels par année à la création de la centrale, puis à plus de 10 000 au lendemain de la fusion des services de police de la Ville et du Canton de Granby en 2002, les 17 membres du personnel de la centrale de télécommunications répondent de nos jours en moyenne à 20 000 appels d'urgence par année.

Leur travail nécessite beaucoup de sang-froid, une vive capacité d'analyse ainsi que l'habileté de travailler sous pression. Leur apport est considérable dans les moments critiques où chaque seconde compte pour nos citoyennes et citoyens. La Ville de Granby tient aujourd'hui à saluer leur travail!



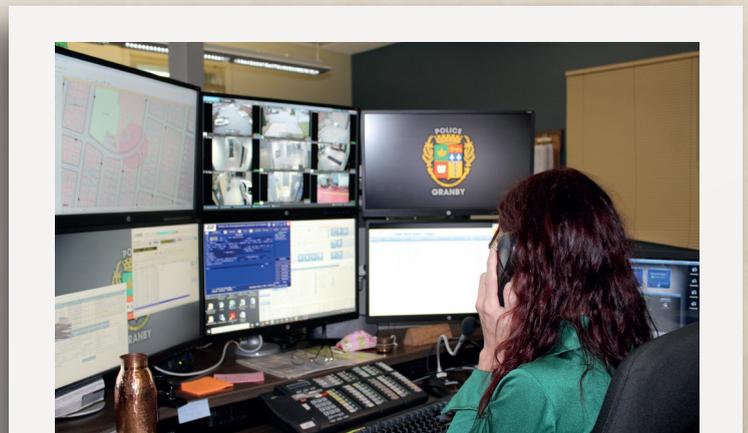
En 1995, lors de son implantation, cinq lignes téléphoniques sont à la disposition du service 911. Ce sont des policières et policiers qui, comme Jean-Claude Ouellette ci-contre, sont responsables de répondre aux appels à cette époque.

Source : SHHY, fonds La Voix de l'Est, P050-19951127-D01-P001



La centrale des télécommunications répond à la fois aux appels logés au 911 et au Service de police de Granby. Desservant spécifiquement le Service de police et le Service de sécurité incendie, les appels sont transférés au Groupe Alerte Santé lorsqu'il s'agit d'urgences médicales.

Source : Ville de Granby, Service de police



Les écrans des répartitrices et répartiteurs affichent plusieurs informations : une carte de Granby, la localisation de l'urgence, les caméras de surveillance du poste de police, les détails de la carte d'appel et d'autres données du Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ).

Source : Ville de Granby, Service de police